

Kwaliteitskompas: het kwaliteitssysteem van Archipel



Archipel Kwaliteitskompas als integraal kwaliteitssysteem

Kwaliteitskompas

Archipel heeft een eigen kwaliteitssysteem, Kwaliteitskompas genaamd wat uitgaat van de mogelijkheid dat de cliënt en medewerker, in dialoog, samen regie kunnen voeren en keuzes maken die er echt toe doen. Uitgangspunten hierbij zijn de kernwaarden van Archipel:

- Verantwoordelijkheid nemen en delen
- Vertrouwen en betrouwbaarheid
- Vakmanschap en vrijheid

Het Kwaliteitskompas sluit aan bij de [missie en visie van Archipel: een dynamische verbinding](#).

De basis voor de inhoud van het Kwaliteitskompas is het Landelijk Kwaliteitskader Verpleeghuizen (februari 2017). Het hoofddoel van verpleeghuiszorg is een zo goed mogelijke bijdrage te leveren aan de kwaliteit van leven van de cliënt, door een optimale interactie tussen cliënt, zorgverlener en zorgorganisatie in het zorg- en behandelproces. De zorgorganisatie draagt zorgt voor de juiste randvoorwaarden en middelen (personeel, leren en ontwikkelen, veiligheid, informatie, financiën en fysieke omgeving) om dit hoofddoel te bereiken. De cliënt bepaalt binnen de gegeven kaders hoe zorgverleners en zorgorganisatie zo optimaal en liefdevol mogelijk kunnen bijdragen aan de kwaliteit van zijn of haar leven. Het is dan ook de cliënt die het resultaat van deze inspanningen beoordeelt: in welke mate is hij of zij tevreden over de bijdrage van de geleverde zorg aan de beoogde kwaliteit van leven?

Verpleeghuiszorg is uniek door de integrale aanpak van zorg, wonen, welzijn en behandeling. Je kunt deze aspecten ook niet los van elkaar zien. Archipel kiest bewust voor een integrale aanpak waarbij het Kwaliteitskompas geldend is voor elk team. De dienst behandeling levert gevraagd input voor de verbeterplannen van de zorgteams, heeft daarnaast een eigen kwaliteitsvisitatie volgens de normen van de beroepsgroep en stelt jaarlijks een plan op voor de vakgroepen.

We geven de medewerkers de vrijheid en verantwoordelijkheid om binnen een reisdoel een kwaliteitsonderwerp op te pakken en te verbeteren. Continu verbeteren en vernieuwen zijn de hoekstenen onder het geleidelijk steeds beter worden van de verpleeghuiszorg binnen elk team en op elke locatie.

Continu leren en verbeteren

Het Kwaliteitskompas faciliteert teams om hun eigen handelen structureel ter discussie te stellen, te evalueren en waar nodig te verbeteren. Met als doel de kwaliteit van leven van onze cliënten structureel te verbeteren of zo optimaal mogelijk te houden.

Hoe werkt Kwaliteitskompas?

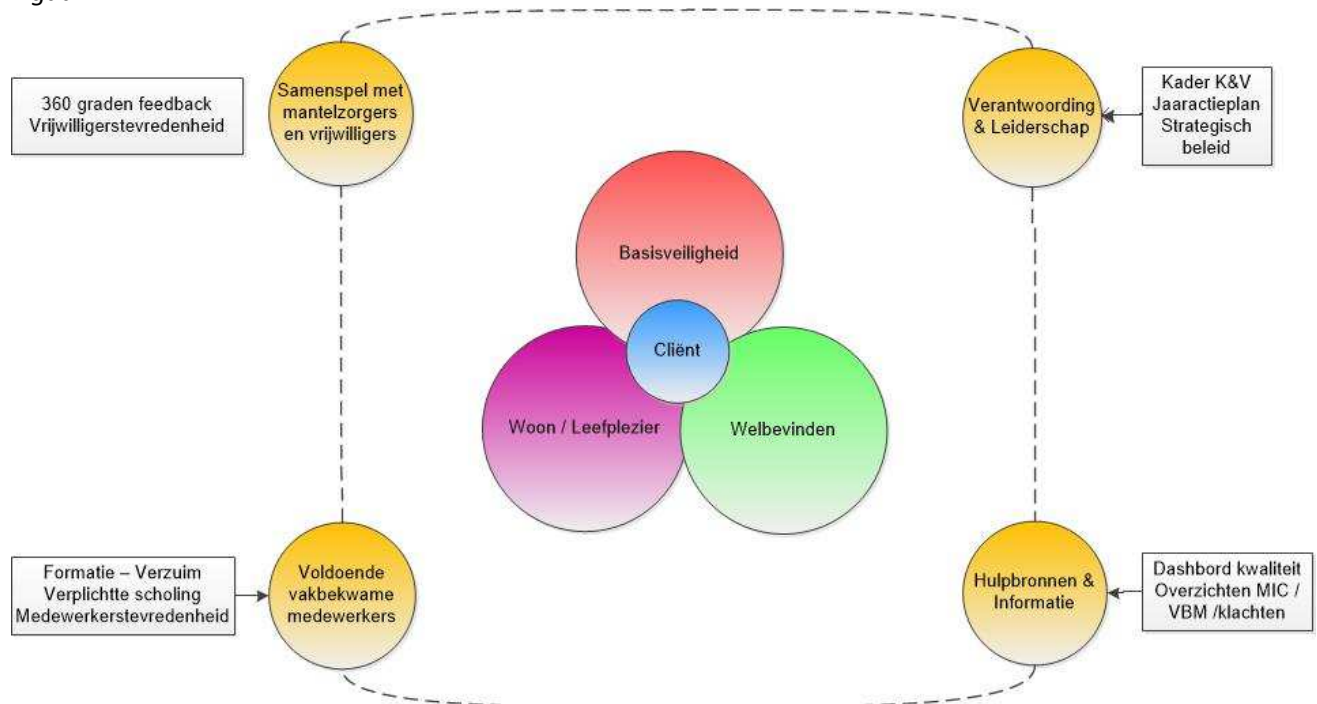
Het Archipel Kwaliteitskompas bestaat uit drie inhoudelijke reisdoelen die elk jaar geëvalueerd worden:

- Welbevinden met de uitgangspunten compassie, uniek zijn, autonomie en zorgdoelen
- Woon- en leefplezier met de uitgangspunten zingeving, zinvolle dagbesteding, schoon en verzorgd lichaam plus verzorgde kleding, familieparticipatie en inzet vrijwilligers en wooncomfort
- Basisveiligheid met de uitgangspunten medicatieveiligheid, decubituspreventie, gemotiveerd gebruik van vrijheidsbeperkende maatregelen en advance care planning.

Daarnaast zijn er vier randvoorwaardelijke thema's die onderdeel kunnen zijn van het verbeterplan (als ze niet op orde zijn). Deze thema's leveren een bijdrage aan de kwaliteit van het reisdoel voor de cliënt. (zie figuur 1):

- samenspel met mantelzorgers en vrijwilligers
- voldoende vakbekwame medewerkers
- verantwoording & leiderschap
- hulpbronnen & informatie

Figuur 1

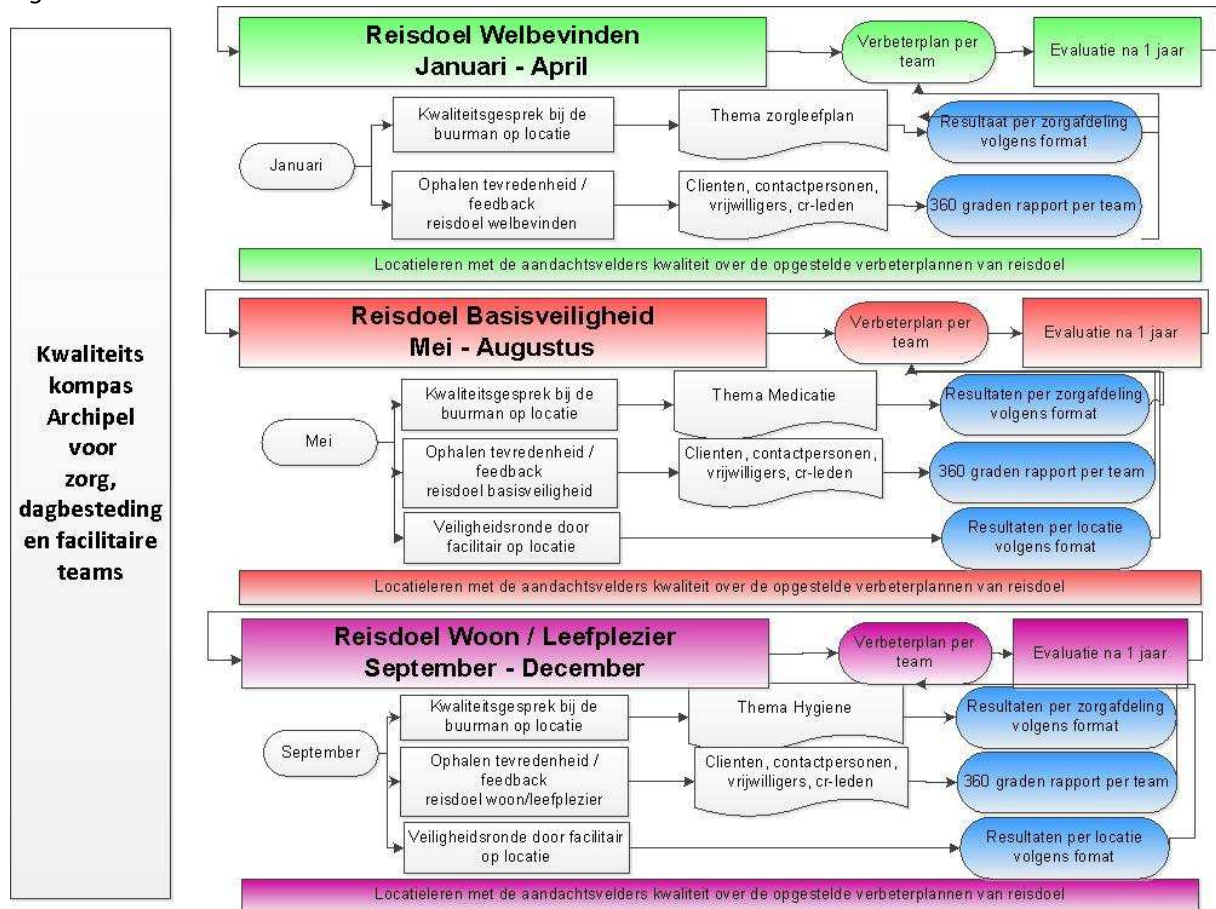


In dit filmpje wordt het Kwaliteitskompas uitgelegd

Kwaliteitscyclus

Iedere team evalueert volgens een vaste cyclus (zie figuur 2) jaarlijks de drie reisdoelen. Dat betekent dat bij Archipel ieder jaar op het zelfde moment één van de drie reisdoelen extra uitgelicht wordt. Per reisdoel stelt ieder team ieder jaar minimaal één verbeterpunt op. Dit op basis van de dialoog met de cliënt, mantelzorger, vrijwilligers, collega's en overige beschikbare informatie zoals bijvoorbeeld de MIC-cijfers, Zorgkaart Nederland, inspectierapporten etc.

Figuur 2



Metten van tevredenheid / feedback

De cliënt, mantelzorger en vrijwilliger ontvangt in de eerste maand dat een reisdoel start per e-mail een tevredenheidsmeting voor een specifiek reisdoel.

Hoe gaat dat dan?

Er wordt een uitnodiging verstuurd aan de beschikbare e-mailadressen van cliënten en eerste contactpersonen binnen het Elektronisch Cliënten Dossier (ECD). Ook wordt er een uitnodiging verstuurd aan de beschikbare e-mailadressen van de vrijwilligers uit het HR systeem. De leden van de cliëntenraden ontvangen ook via e-mail een vragenlijst. Cliënten die in staat zijn en hun feedback willen geven, kunnen dat doen via hun eigen e-mailadres. Normaliter zal het invullen plaats vinden met behulp van een medewerker / vrijwilliger via het teamaccount.

Na de invulperiode van twee weken ontvangt een team een rapport van alle inkomende feedback op het eigen teamportaal van Archidoc. De aandachtsvelder kwaliteit van het team neemt de feedback door. Op basis van deze informatie en de andere relevante informatie gaat de aandachtsvelder kwaliteit in gesprek met de overige teamleden / cliënten om een verbeterplan op te stellen.

Kwaliteitsgesprekken

Hoe krijg je ander inzicht of tips als je dat ophaalt bij de buurafdeling. Aan de hand van een vragenlijst die ook vindbaar is op het teamportaal van Archidoc gaat de aandachtsvelder kwaliteit of een andere collega van het team bij een andere afdeling kijken en in gesprek om te beoordelen wat goed gaat en wat beter kan voor een bepaald onderwerp in een bepaalde periode. Deze kwaliteitsgesprekken doen we volgens een indeling op locatieniveau voor de zorgteams en gebeuren driemaal per jaar bij de start van het nieuwe reisdoel. Het onderwerp van een kwaliteitsgesprek

wordt gekoppeld aan het reisdoel en afgeleid van de geldende beroepsnormen. De centrale werkgroepen van Archipel stellen de vragenlijst samen.

Datgene wat de aandachtsvelder / collega waarneemt of hoort in een gesprek bij de buurafdeling wordt in de vragenlijst ingevuld op het eigen teamportaal van Archidoc. Automatisch krijgt het buurtteam op hun eigen teampagina van Archidoc het verslag. Dit verslag kan de afdeling gebruiken bij het opstellen van een verbeterplan in het aansluitende kompas reisdoel.

Opstellen verbeterplan

Op het teamportaal van Archidoc staat per reisdoel een invulformat waar de aandachtsvelder kwaliteit het verbeterplan kan invullen. Er komen bij elk verbeterplan vier vragen terug:

- Wat ga je veranderen?
- Op welke wijze?
- Wanneer evalueren?
- En wie bewaakt?

Nadat het verbeterplan is verzonden, krijgt dit een inhoudelijke beoordeling door een lid van de werkgroep kwaliteit om voornamelijk te toetsen of het plan past binnen het reisdoel en meerwaarde geeft aan de cliënt. Op de zelf gekozen evaluatiedatum, krijgt de eigenaar van het verbeterplan een verbeterformulier met de vraag of het plan is uitgevoerd en opbrengst heeft.

Alle medewerkers van Archipel hebben leesrechten in Archidoc en kunnen elkaars verbeterplannen inzien via de filters die daarvoor speciaal zijn aangemaakt.

Leren en verbeteren / Locatie leren

Naast het werken aan drie reisdoelen, stimuleert en faciliteert het Kwaliteitskompas nog nadrukkelijker het leren en verbeteren binnen een locatie. Daarvoor zijn een aantal mogelijkheden:

- teams van een bepaalde locatie kunnen zelf de verbeterplannen van andere teams inzien op de Archidoc teamportalen;
- het door zorgteams uitvoeren van een kwaliteitsgesprek met een buurafdeling bij start van het reisdoel;
- de facilitaire dienst voert twee keer per jaar een veiligheidsronde uit in mei en november;
- Locatieleergesprek via de methodiek leercirkels: teams op een locatie bespreken drie keer per jaar de verbeterplannen met elkaar. Doel hiervan is dat men leert van elkaars plannen en dat er waar mogelijk uit alle teamplannen plannen voor de gehele locatie gedestilleerd worden.

Om dit locatieleren te ondersteunen maken we bij Archipel zoveel als mogelijk gebruik van werkplekleren. We gebruiken hiervoor de methodiek van de leercirkels. In een leercirkel komen de aandachtsvelders van een locatie bij elkaar om, samen met ondersteuners, van gedachten te wisselen over een reisdoel en/of randvoorwaardelijk thema. Eén van de deelnemers heeft de rol van procesbegeleider. Teamcoach en teamondersteuners zijn ook een onderdeel van de leercirkel.

Bij elke leercirkel is ook een inhoudsdeskundige (passend bij het thema) aanwezig. Die zorgt indien nodig voor de theoretische kennisoverdracht over een bepaald thema. Er worden per locatie drie bijeenkomsten gepland waarbij in het eerste gedeelte de verbeterplannen van het reisdoel worden gedeeld en in het tweede gedeelte wordt één van de randvoorwaardelijke thema's verder uitgediept. Hier zal dan de passende inhoudelijke expert uitgenodigd worden.

Wat is een leercirkel?

Een leercirkel is een informele groepsbijeenkomst, waar ruimte en inbreng is voor deelnemers met verschillende leerstijlen met als doel om samen te leren en te ontwikkelen rondom een vooraf bepaald thema. In een leercirkel leren medewerkers welke nieuwe vaardigheden in hun werk effectief zijn. Ze doen dat door die vaardigheden direct in de praktijk uit te proberen en hierop vervolgens te reflecteren. Oftewel: al doende onderzoeken wat werkt en wat niet werkt.

Verantwoorden – intern

De zorgteams hebben allemaal de beschikking over een business intelligence tool. Hierin worden maandelijks resultaten zichtbaar. Vanaf 2019 vormt kwaliteit en veiligheid ook een onderdeel hiervan. Maandelijks worden de cijfers geactualiseerd. De teams kunnen dan zelf zien:

- gemiddelde waardering en hoeveelheid reacties vanuit de 360 graden feedback
- of ze een verbeterplan hebben ingediend voor een lopend reisdoel,
- het aantal MIC meldingen per maand
- het aantal klachten per maand

De teams kunnen zich op deze manier ook verantwoorden over kwaliteit en veiligheid binnen het eigen team en aan de leidinggevende bestuurder. De Raad van Bestuur heeft ook toegang tot dit instrument op stichtingsniveau en wordt zo voorzien van recente en relevante cijfers over het Kwaliteitskompas.

Verantwoorden – extern*Kwaliteitsplan / kwaliteitsverslag*

Jaarlijks vraagt het Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg van elke verpleeghuisorganisatie een kwaliteitsplan en een verslag. Archipel heeft een dynamisch kwaliteitsplan, dat wil zeggen dat er elke dag een inhoudelijke bijdrage voor het kwaliteitsverslag kan bijkomen.

De opgestelde verbeterplannen van de teams bij de drie reisdoelen vormen de verbeterparagraaf van het kwaliteitsverslag. Van de verbeterplannen van de teams wordt een rapport gemaakt en gepubliceerd op de [website van Archipel](#) bij Kwaliteitskompas in het juiste reisdoel. De openstaande actiepunten komen bij een volgend reisdoel terug voor een team zodat er cyclisch gewerkt kan worden aan verbetering.

Naast de inhoudelijke kwaliteitsverbeteringen van de teams zorgt de werkgroep Kwaliteitskompas voor vulling van het kwaliteitsverslag. De doelstellingen van de kaderbrief/jaarplan worden verwerkt in het kwaliteitsplan. Twee keer per jaar voorziet de werkgroep het kwaliteitsverslag van actuele cijfers die noodzakelijk zijn zoals omschrijving van de doelgroepen, cliënttypering maar ook de personeelssamenstelling.